

Digital Services Act (DSA)

Informationen gemäß Verordnung (EU) 2022/2065 über digitale Dienste

1. Kontaktstellen gemäß Art. 11 und 12 DSA

Für Anfragen im Zusammenhang mit unseren Diensten, insbesondere:

- Support-Anfragen
- Beschwerden
- Meldungen zu rechtswidrigen Inhalten

stehen folgende Kontaktmöglichkeiten zur Verfügung:

Allgemeiner Support:

<https://shop.dimensio-informatics.eu/contact.php>

E-Mail:

shop@dimensio-informatics.eu

Abuse / Meldungen gemäß DSA:

abuse@dimensio-informatics.eu

Die Kommunikation ist in folgenden Sprachen möglich:

Deutsch, Englisch

2. Informationen zu Nutzungsbeschränkungen

Regelungen zur zulässigen Nutzung unserer Dienste, insbesondere Einschränkungen und verbotene Inhalte, ergeben sich aus unseren:

- Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB)
- Acceptable Use Policy (AUP)

Diese sind abrufbar unter:

<https://shop.dimensio-informatics.eu/index.php?rp=/download>

Dort sind insbesondere geregelt:

- unzulässige Inhalte
- missbräuchliche Nutzung
- Maßnahmen bei Verstößen (z. B. Sperrung von Diensten)

3. Meldung rechtswidriger Inhalte (Notice-and-Action)

Zur Meldung von rechtswidrigen Inhalten stellen wir folgende Möglichkeit bereit:

E-Mail:

abuse@dimensio-informatics.eu

Über das Ticket System:

<https://shop.dimensio-informatics.eu/submitticket.php?step=2&deptid=7>

Eine Meldung sollte folgende Angaben enthalten:

- genaue Beschreibung des Inhalts
- betroffene IP-Adresse / Domain / URL
- Begründung der Rechtswidrigkeit
- Kontaktdaten des Meldenden
- Erklärung über die Richtigkeit der Angaben

4. Verfahren zur Inhaltsmoderation

Die Behandlung gemeldeter Inhalte erfolgt nach dem Prinzip
„Notice and Take Down“ gemäß Art. 6 Abs. 1 DSA.

Ablauf:

1. Eingang und Prüfung der Meldung
2. Bewertung der gemeldeten Inhalte
3. Information des betroffenen Kunden
4. Möglichkeit zur Stellungnahme oder Gegendarstellung
5. Entscheidung über Maßnahmen

5. Maßnahmen bei Verstößen

Sofern gemeldete Inhalte als rechtswidrig oder vertragswidrig eingestuft werden, behalten wir uns folgende Maßnahmen vor:

- Aufforderung zur Entfernung der Inhalte
- vorübergehende Sperrung von Diensten
- Einschränkung der Erreichbarkeit (z. B. IP-Sperre)
- endgültige Deaktivierung von Diensten

Die Maßnahmen erfolgen unter Berücksichtigung:

- der Schwere des Verstoßes
- der Dringlichkeit
- gesetzlicher Vorgaben

6. Information und Stellungnahme des Kunden

Betroffene Kunden werden über Maßnahmen informiert:

- per E-Mail
- über das Kundensystem (z. B. Ticket)

Dem Kunden wird die Möglichkeit eingeräumt:

- eine Stellungnahme abzugeben
- eine Gegendarstellung einzureichen

Hierfür wird eine angemessene Frist gesetzt.

7. Automatisierte Erkennung und Netzwerkschutz

Zur Sicherstellung eines stabilen und sicheren Betriebs unserer Infrastruktur setzen wir automatisierte Systeme ein, insbesondere zur Erkennung von:

- Netzwerk-Scans
- DDoS-Angriffen
- ungewöhnlichem Netzwerkverhalten

Dabei werden ausschließlich **technisch notwendige Metadaten** ausgewertet.

Wenn Auffälligkeiten festgestellt werden, kann eine Abuse-Meldung an den Kunden erfolgen.

8. Zusammenarbeit mit Drittanbietern

Zur Aufrechterhaltung der Netzwerksicherheit arbeiten wir mit externen Stellen zusammen, insbesondere:

- Blacklists
- Abuse-Datenbanken
- Sicherheitsorganisationen

Werden über diese Quellen Hinweise auf problematische Aktivitäten festgestellt, erfolgt eine Prüfung und ggf. eine Meldung an den Kunden.

9. Entsperrung und Beschwerdemöglichkeiten

Kunden haben jederzeit die Möglichkeit:

- eine Entsperrung zu beantragen
- eine Entscheidung anzufechten

Dies erfolgt über:

- das Kundensystem
- oder per E-Mail an abuse@dimensio-informatics.eu

10. Transparenz und Dokumentation

Wir dokumentieren:

- eingehende Meldungen
- getroffene Maßnahmen
- Entscheidungen zur Inhaltsmoderation

Diese Daten werden zur Erfüllung gesetzlicher Verpflichtungen verarbeitet.

11. Rechtsgrundlage

Die Verarbeitung und Maßnahmen erfolgen insbesondere auf Grundlage von:

- Art. 6 Abs. 1 Digital Services Act (DSA)
- sowie ergänzend unseren vertraglichen Regelungen (AGB)